

TIIVISTELMÄ

HELSINGIN YLIOPISTO, KOULUTUS- JA KEHITTÄMISKESKUS PALMENIA

Lenita Jokinen: Apteekkitoiminnan kehittäminen: apteekkareiden näkemyksiä

Apteekkifarmasian erikoistumisopinnot proviisoreille, PD Projektityö 58 s., 2 liitettä

Projektityön ohjaajat: Professori, FaT, Marja Airaksinen, Yliopisto-opettaja Reijo Kärkkäinen, Helsingin yliopisto

Lokakuu 2012

Apteekkien toimintaympäristö on muuttumassa yhteiskunnassa tapahtuvien muutosten myötä. Tämänhetkiset apteekkitoiminnan uusimmat linjaukset löytyvät Lääkepolitiikka 2020-asiakirjasta sekä Apteekkariliiton Ammattiapteekkistrategiasta. Apteekkien toimintaa on kehitetty suunnitelmallisesti eteenpäin jo pitkään. Viranomais määräysten ohella farmasian ala on omaehtoisesti panostanut erityisesti asiantuntijuuteen perustuvaan neuvontatyöhön.

Lääkekustannusten hillitsemiseksi tehdyt toimenpiteet ovat vaikuttaneet apteekkien talouden kehitykseen. Laadukkaiden apteekkipalveluiden turvaamiseksi apteekit joutuvat tehostamaan toimintojaan sekä kehittämään uusia palveluita. Tehostamalla toimintoja tuodaan myös laadunhallintaa organisaatioon ja voidaan tarvittaessa tehdä nopeitakin tilanteen vaatimia muutoksia toimintakyvyn säilyttämiseksi ja ylläpitämiseksi. Muuttuva toimintaympäristö tarjoaa apteekkeille mahdollisuuksia laajentaa ja syventää asemaansa terveydenhuollon toimijana.

Nykypäivän kiristynyt kilpailu on johtanut lisäksi siihen, että apteekit tekevät paljon erilaisia kampanjoita ja markkinointia. Apteekkien välisessä kilpailussa pärjätäkseen yhä useampi apteekki on liittynyt apteekkiketjuun. Ketjun apteekkeilla on yhteisiä markkinointikampanjoita ja koulutustoimintaa. Ketjut antavat apteekkeille valmiin toimintamallin myynnin ja markkinoinnin kehittämiseen. Apteekin palveluille on yhteistä niiden kytkeytyminen lääkkeisiin tai laajemmin terveyteen tai terveyden edistämiseen. Moniammatillinen yhteistyö on tarpeen suunnitelmallisen ja pitkäjänteisen toiminnan varmistamiseksi.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää apteekkareiden näkökulmasta apteekkitoiminnan kehittämistarpeita. Apteekkareilta kysyttiin, minkälaisia toimintastrategioita apteekit ovat muuttuneessa ympäristössä luoneet. Lisäksi selvitettiin näkemyksiä apteekkiketjuista ja kampanjoinnista. Tavoitteena oli kartoittaa apteekkareiden mielipiteitä apteekkipalveluiden kehittämisestä ja tuotteistamisesta. Tutkimus tehtiin sähköisenä kyselynä Hämeen ja Varsinais-Suomen apteekkariyhdistysten jäsenille.

Tutkimuksesta käy ilmi, että apteekkarit haluavat pitää yllä vahvaan farmaseuttiseen osaamiseen perustuvaa ammattiapteekkia. Apteekkarit uskovat, että tulevaisuudessa apteekkien on suunniteltava toimintaansa enemmän kuin tällä hetkellä. Strategiatyön merkitys tulee kasvamaan. Mikäli apteekkien taloudelliset toimintaedellytykset heikkenevät nykyisestä, hyvällä toiminnan suunnittelulla pystytään jossain määrin vaikuttamaan apteekin menestymiseen.

Todennäköisesti tulevaisuudessa apteekkien on markkinoitava enemmän kuin nyt. Lisäksi markkinoinnin on oltava suunnitelmallisempaa. Apteekkarit uskovat, että apteekkiketjujen merkitys tulee tulevaisuudessa kasvamaan. Moniammatillisen yhteistyön kehittäminen on tärkeä kehittämiskohde, jotta apteekkien ammatilliset ohjelmat sekä farmaseuttinen osaaminen saataisiin kunnolla hyötykäyttöön.

Avainsanat: strategia, liiketoiminta, markkinointi, ketjuuntuminen, moniammatillinen yhteistyö.